Guía de Acompañamiento para la Defensoría de los Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes

Guía de Acompañamiento para la
Defensoría de los Derechos Humanos
de Niñas, Niños y Adolescentes.

Contenidos:
Paulo Villalobos Villalobos
Suna di Gino
Magaly Domínguez López

Textos y redacción:
Kathia Loyzaga Dávila Madrid

Responsable de la publicación:
Jennifer Haza Gutiérrez

Diseño editorial:
Gabriela Soriano Segoviano

Melel Xojobal
Nicolás Ruiz 67B, Barrio de Guadalupe
San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. México.
Tel: (967) 678 55 98
melel@prodigy.net.mx
www.melelxojobal.org.mx

MELEL XOJOBAL A.C.
Diciembre 2012
XV Años trabajando por los Derechos
de la Infancia y Juventud Indígena

ÍNDICE

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

A lo largo de quince años de trabajo, en Melel Xojobal A.C. hemos acompañado a decenas de niñas, niños y jóvenes indígenas y sus familias en la defensa de sus derechos humanos.

Esta Guía es producto de la sistematización de esta experiencia y de los saberes compartidos con otras organizaciones y personas con quienes hemos aprendido y colaborado en el camino. A ellas y ellos nuestro agradecimiento por su invaluable apoyo en la asesoría educativa y por la asistencia legal, médica y psicológica para las niñas, niños, adolescentes y sus familias.

En Melel creemos que la infancia puede y debe ser protagonista en la defensa de sus propios derechos y que nuestro papel como educadoras y educadores es acompañarles con herramientas e información que les sean útiles, en el presente y futuro, para la construcción de su ciudadanía.

En la medida que niñas, niños y adolescentes dejen de ser discriminados por su edad, sean escuchados, cuenten con información de qué hacer y a dónde acudir y tengan redes que les acompañen en los procesos de defensoría, podremos transformar las condiciones actuales de impunidad frente a las violaciones a sus derechos humanos y sentar precedentes para su no repetición.

A través de esta publicación, deseamos reconocer la valentía de todas las niñas, niños y adolescentes que han levantado la voz para exigir el cumplimiento y restitución de sus derechos. Esperamos que esta Guía sea de utilidad para seguir caminando con ellas y ellos en esta lucha.

Jennifer Haza Gutiérrez
Directora general
Melel Xojobal A.C.

INTRODUCCIÓN

El Sistema Universal de protección de los derechos humanos ha evolucionado en las últimas décadas generando paulatinamente un número creciente de tratados internacionales en los que se establece un amplio catálogo de derechos. En los últimos veinte años se han creado una diversidad de derechos de carácter específico para algunos sectores de la población que por sus características y condición específica son considerados especialmente vulnerables. Este es el caso de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989. Dicha Convención –y protocolos facultativos– establece deberes específicos por parte de la familia, la sociedad y el Estado hacia las niñas, niños y adolescentes.

A trece años del surgimiento de la CDN grandes avances se han logrado en cuanto al reconocimiento de las niñas y niños como sujetos de derechos; sin embargo en pleno siglo XXI la minoría de edad sigue siendo un argumento que se ha utilizado para negarles ciertos derechos que le son inherentes a todas las personas.

De manera general las violaciones a los derechos humanos de las niñas y niños suelen pasar inadvertidas o son desestimadas inmediatamente después de que se denuncia la agresión. La palabra de las niñas y niños frecuentemente se considera de menor valor que la de los adultos bajo el argumento de su incapacidad para distinguir entre la realidad y la fantasía. Este hecho tiene importantes implicaciones en cuanto al acceso que las niñas y niños tienen a la justicia, además de disminuir considerablemente su disposición para la denuncia.

Durante los últimos quince años Melel Xojobal ha acompañado decenas de casos de violaciones a los derechos de niñas y niños indígenas en San Cristóbal de Las Casas, y es desde esta experiencia, que surge esta guía de acompañamiento para la defensoría de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.

El presente documento está dirigido a las organizaciones de la sociedad civil que desean acompañar a las niñas, niños y adolescentes en la defensa de sus derechos humanos. La información que contiene puede ser una pauta para el diagnóstico, planeación, ejecución, monitoreo y evaluación de la defensoría de casos. Además de la experiencia de Melel para la elaboración de esta guía, fueron de vital importancia los materiales elaborados por la Oficina de Defensoría de la Infancia A.C., y la participación de una diversidad de organizaciones y personas que nos compartieron sus saberes para el acompañamiento y facilitaron asesoría legal, médica y psicológica a las niñas, niños y adolescentes y sus familias.

Con la elaboración de este documento Melel Xojobal aspira a contribuir a la profesionalización de los servicios de atención a la infancia que brindan las organizaciones de la sociedad civil, además de promover el reconocimiento de la infancia como actores sociales capaces de participar en la protección y defensa de sus derechos humanos.

ANTECEDENTES

La Convención sobre los Derechos del Niño fue ratificada por el Estado Mexicano en 1990 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 1991. Durante los años subsecuentes el Estado modificó y formuló paulatinamente nuevas leyes para garantizar la protección y cumplimiento de los derechos de la infancia mexicana.

En las recomendaciones que el Comité de los Derechos del Niño (CRC) realizó al Estado mexicano en 2006 destacó su preocupación por el elevado número de casos denunciados de violencia en el hogar y abuso de niños (y niñas), así como la falta de medidas adoptadas para combatir estas prácticas graves. También expresó su inquietud por carencia de medidas preventivas y de apoyo psicológico y social para las víctimas, recomendando que todas las víctimas de la violencia tengan acceso a servicios de asesoramiento y asistencia para su recuperación y reintegración, y que cuando sea apropiado reciban una indemnización; y que los autores de la violencia sean llevados ante la justicia y sean rehabilitados. No obstante, en una revisión de los datos oficiales se puede observar que la tasa nacional de mortalidad por homicidio en población de 0 a 17 años de edad pasó de 2.1 a 3.6 en sólo cinco años (2006-2011). Por otro lado, según la Red por los Derechos de la Infancia en México (REDIM) en 2011 el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) contabilizó un total de 14,289 casos de maltrato infantil en el país, de los cuales tan sólo el 11.7 % fueron presentados ante el Ministerio Público para investigación.

En el caso de Chiapas el CRC ha mostrado una persistente preocupación por la desconcertante situación de violaciones de derechos de las niñas, niños y adolescentes, particularmente por la tasa de mortalidad por homicidio en niñas y niños de 0 a 4 años que se incrementó de 0.4 a 1.7 muertes por cada 100 mil habitantes, de 2005 a 2009, lo que representa un incremento del más del 400% en 5 años. En particular el Comité ha expresado su inquietud por la falta de mecanismos de acceso a la justicia para la infancia y adolescencia, explicando que en comparación con los altos niveles de abusos sugeridos por las cifras oficiales, en 2011 la Procuraduría General de Justicia del Estado de Chiapas solamente registró 1,372 casos de violencia familiar, 300 casos de abuso sexual, 82 casos de estupro y solamente 4 casos de tráfico de menores. Como puede observarse, aún con los esfuerzos realizados por el Estado Mexicano para garantizar el cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes, las violaciones a derechos reportadas, aunadas a las no reportadas en los datos oficiales, prevalecen.

En el mes de junio del 2011 se realizaron diversas modificaciones a la Constitución Mexicana en materia de derechos humanos; particularmente a los artículos 4º y 73º que son de especial relevancia para la infancia, ya que en el primer caso (artículo 4º) se incorporó a la Constitución uno de los principios rectores de la Convención sobre los Derechos del Niño: el interés superior del niño; mientras que en el segundo (artículo 73º) se otorgó a la Federación competencia en materia de derechos de la infancia, lo que elevó el nivel de prioridad de este tema para el Estado (REDIM, 2012). Se espera que éstas y otras modificaciones realizadas tengan un impacto positivo en los procesos de defensoría y en el cumplimiento de los derechos de la infancia a corto, mediano y largo plazo.

DEFENSORÍA Y ATENCIÓN DE CASOS

¿Qué es una violación a los Derechos Humanos de niñas y niños?

Los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes están establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). En sus 54 artículos y dos protocolos facultativos, la CDN contiene los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales de niñas, niños y adolescentes. Todos los países que han firmado y ratificado esta Convención están obligados a adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole necesarias para garantizar el pleno ejercicio de los derechos reconocidos en la CDN. México ratificó la CDN el 21 de septiembre de 1990 y sus dos protocolos el 15 de marzo de 2002.

Por tanto, se entiende como violación a los derechos humanos de niñas, niños o adolescentes cualquier acto u omisión que desconozca, obstaculice, limite o impida la plena realización de los derechos enunciados y reconocidos en la CDN.

¿Conoces la Convención sobre los Derechos del Niño?

http://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm

LO QUE DEBES SABER ANTES DE INICIAR EL PROCESO

1

Cuando una niña o niño víctima manifiesta haber sido agredido, una reacción común por parte de las y los adultos es dudar de inmediato sobre la veracidad de su declaración. De manera general se argumenta que las niñas y niños son incapaces de distinguir entre la realidad y la fantasía, lo que descalifica automáticamente el testimonio de la víctima; otra respuesta común por parte de los adultos es buscar responsabilizar a la víctima por la agresión recibida. Las organizaciones sociales defensoras de los derechos humanos de la infancia deben tener en cuenta que cuando una niña o niño es agredido por un adulto la responsabilidad de la agresión recae siempre sobre el adulto, y que la niña o niño nunca provoca al agresor. Este mensaje debe ser comunicado con claridad a la niña o niño para evitar que pueda culparse a sí mismo por el hecho de haber sido agredido; además se debe evitar a toda costa que la niña o niño enfrente cualquier tipo de represalia o consecuencia negativa por haber denunciado la agresión.

2

En cualquier proceso de defensoría de derechos humanos de la infancia el personaje central de todo el proceso es la niña o niño. Todas las decisiones y acciones que se tomen y realicen durante el proceso deberán centrarse en él o ella, en el respeto a sus derechos y procurar siempre su bienestar. Es común que durante estos procesos los intereses de la niña o niño entren en conflicto con los intereses de otros actores, principalmente adultos que pueden ser el padre, la madre, u otras figuras involucradas, incluido el personal de la organización que acompaña el proceso. Por ejemplo, podrán presentarse ocasiones en que el padre o madre, movidos por la frustración y la sensación de inmovilidad, se muestren interesados en realizar una denuncia pública en los medios de comunicación. Si bien esta puede ser una estrategia útil, puede también representar una exposición no deseada para la niña o niño víctima, o atraer atención negativa al caso. Es de vital importancia para el proceso que en todo momento se reflexione sobre las motivaciones para realizar una u otra acción, así como sus probables consecuencias inmediatas y a largo plazo. En caso de presentarse un conflicto de intereses, será responsabilidad de la organización promover y acompañar la negociación entre las partes, garantizando que sean los intereses de la niña o niño los que prevalezcan.

3

Los procesos de defensoría de derechos humanos suelen ser largos y complejos. En el camino, tanto la niña o niño víctima, como la(s) persona(s) que lo acompañan podrán enfrentar situaciones incómodas y hasta dolorosas que desanimen su participación en el proceso. Aunque se busque evitar estas situaciones en la medida de lo posible, esto no siempre podrá lograrse; no obstante esto no deberá desalentar la continuidad del proceso ya que es la restitución de la confianza y bienestar de la niña o el niño lo que deberá animarnos a seguir. Es importante que este mensaje se comunique con claridad y constancia a todos los actores involucrados en el proceso.

4

Al tratarse de un proceso largo y complejo, habrá momentos donde se perciba cierta inmovilidad o estancamiento. Esto es natural en la defensoría de derechos humanos y tampoco deberá desalentar a la organización defensora y/o a la niña o niño víctima. Será responsabilidad de la institución mantener informados a todos los actores del proceso para evitar este tipo de percepciones.

5

Aún con estas limitaciones, la niña, niño o adolescente víctima, sus familiares y la organización defensora deben saber (y recordar en todo momento) que es el proceso de defensoría en sí lo que es reparador y no los resultados. El simple hecho de iniciar el proceso para defender y restituir el derecho(s) vulnerado(s), comunica mensajes positivos a la niña o niño víctima, le devuelve la seguridad y ayuda a recuperar su confianza en las y los adultos.

¿Sabías que?

Como uno más de los países que ratificó la CDN, el Estado mexicano tiene la obligación de prevenir, investigar, reparar y sancionar las violaciones a los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes.

PRINCIPIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSORÍA DE CASOS

Desde la experiencia de Melel Xojobal, todo proceso de atención y/o defensoría de casos de violación a los derechos humanos de niñas, niños o adolescentes debe atender una serie de principios generales los cuales orienten las acciones de la organización y personas involucradas en todo momento. Algunos de los principios que se presentan en este apartado están contenidos en la CDN y otros se derivan directamente de la experiencia de Melel Xojobal y sus contrapartes.

Cualquier acción destinada a acompañar a una niña, niño o adolescente y a sus familiares durante un proceso de defensoría de sus derechos debe observar en todo momento los cuatro principios rectores de la CDN.

A. El interés superior del niño

Este principio garantiza que las instituciones y autoridades adopten aquellas medidas que promuevan y protejan los derechos de la niña, niño o adolescente, en vez de aquellas que obstaculicen su cumplimiento. Para el trabajo de defensoría de la organización social esto significa que todas las acciones que la institución planee y realice para restituir el derecho vulnerado deben encaminarse a garantizar el bienestar, tanto presente como futuro, de la niña, niño o adolescente. Para esto será necesario:

- Que la institución se asegure de que las medidas tomadas para la restitución del derecho violentado no vulneren otros derechos de la niña, niño o adolescente.
- Que durante todo el proceso, y particularmente durante la toma de decisiones, los derechos de niña, niño o adolescente prevalezcan sobre otros intereses, sobre todo si entran en conflicto.
- Que antes de llevar a cabo cualquier acción, tanto la organización como los familiares o personas cercanas al niño, consideren el impacto que ésta pueda tener no sólo en el presente inmediato sino también en el futuro.

Considerando que la infancia no es un grupo homogéneo, y que cada niña y niño son diferentes, el principio del interés superior del niño debe ser interpretado de manera diferente para cada uno de ellos, considerando diversos aspectos como su edad, sexo, situación social y contexto cultural.

B. La no discriminación

Este principio asegura que la niña, niño o adolescente sea tratado con respeto y sin discriminación alguna independientemente de su edad, sexo, origen, idioma, religión, o cualquier otra, condición o característica del niño o de sus familiares. En este apartado es importante profundizar en un aspecto que con frecuencia resalta en casos de defensoría de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes: la edad. Con frecuencia se utiliza el argumento de la edad para excluir a la niña o niño del proceso de defensoría, mantenerlo ajeno, o bien para ocultarle información sobre éste. Así como la edad no puede ser una razón para descartar el testimonio de una persona, tampoco puede serla para excluirle del proceso de defensoría de sus propios derechos.

C. La supervivencia y el desarrollo de la niña o niño

Este principio establece dos requisitos: a) que la niña, niño o adolescente viva y no muera; b) que lo haga hasta el máximo de sus posibilidades de desarrollo. Bajo este principio debe considerarse a la niña, niño o adolescente de forma integral, asegurando que las acciones planeadas y realizadas durante el proceso consideren y atiendan todos los aspectos de la vida de la niña o niño. Por ejemplo, en casos de violencia física es común que se atiendan de inmediato los aspectos de la salud física de la niña o niño y se olvide o se deje en segundo plano la salud emocional. Al planear estratégicamente las acciones, la organización debe tomar en cuenta que aún cuando una acción afecte un derecho con mayor contundencia, debe observarse la forma en que se afecta a los otros derechos.

D. La participación

Finalmente, el principio de la participación establece que las niñas, niños y adolescentes tienen derecho no sólo a ser consultados y escuchados, sino también a tomar decisiones e influir en todos los asuntos que les afectan o conciernen. Este es el caso de los procesos de defensoría de derechos humanos y de todas las acciones que durante éstos se tomen.

Otros principios que, según la experiencia de diversas organizaciones sociales y de derechos humanos, deben guiar cada paso del proceso de defensoría son:

E. El respeto y sensibilidad

Es importante que la organización vele por que durante todo el proceso la niña, niño o adolescente sea tratado con respeto y sensibilidad, teniendo en cuenta su situación personal y sus necesidades inmediatas y particulares derivadas de sus condiciones particulares incluida cualquier discapacidad, si es que la tuviera. Lo mismo debe aplicar a sus familiares, personas cercanas y/o acompañantes en el proceso.

F. Evitar la revictimización

Uno de los principales aspectos que suelen obstaculizar los procesos de denuncia y defensoría es el temor a la revictimización de la niña, niño o adolescente. Generalmente se considera que una víctima de violación a derechos es revictimizada cuando a los efectos que aparecen debido a la agresión sufrida, se le suman otros efectos provocados -o aumentados- por las experiencias a las que se enfrenta durante el proceso de defensa, por ejemplo, los casos en que las víctimas se presentan a denunciar y reciben maltrato verbal por parte de servidores o funcionarios públicos. Como organización que acompaña a una niña, niño o adolescente en la defensa y restitución de alguno de sus derechos, es importante evitar a toda costa la revictimización; el proceso de defensoría debe ser cuidadosamente planeado y la niña, niño o adolescente constantemente acompañado para asegurar que ninguna de las acciones emprendidas tanto por la propia institución, como por otras organizaciones e instancias gubernamentales pudieran afectar o agredir nuevamente al niño. Si bien en muchas ocasiones las instancias gubernamentales se muestran poco sensibles a las condiciones de las niñas y niños, y de las necesidades derivadas de éstas, la organización social deberá comprometerse a buscar el diálogo y la negociación con todos los actores involucrados en el proceso para evitar en la mayor medida acciones que puedan revictimizar a la niña, niño

o adolescente.

Es importante considerar que durante el proceso nos encontraremos en situaciones incómodas para la víctima, algunas de éstas pueden ser: el primer momento en que se relatan los hechos, las revisiones médicas y periciales o la toma de decisiones compartidas, entre otros; sin embargo estas son situaciones que deben enfrentarse si se desea restituir el derecho vulnerado. El acompañamiento cercano, tanto de la organización como de familiares cercanos a la niña, niño o adolescente, puede ayudar a hacer estos momentos más llevaderos. Por otro lado se debe buscar evitar las declaraciones reiteradas, sobre todo si pretenden realizarse sin el acompañamiento de una persona de la confianza del niño; los interrogatorios repetidos; las demoras prolongadas o innecesarias; y la declaración frente a la persona señalada como agresor; entre otros.

G. Información

Es especialmente importante que en todo momento la niña, niño o adolescente esté informado y comprenda las acciones y acontecimientos que se desarrollen antes, durante y al concluir el proceso. Si bien habrá momentos del proceso en los que la niña, niño o adolescente podrá participar activamente, también se encontrará con situaciones donde, dadas las condiciones, su participación directa no será posible; esto no significa que no pueda estar debidamente informado sobre las acciones que otras y otros realicen en su nombre o para su beneficio.

H. Protección a la intimidad

Durante todo el proceso la organización social e instancias participantes deberán comprometerse a resguardar la identidad del niño, niña o adolescente, considerando su imagen, información y datos personales -al igual que los de sus familiares- como confidenciales, evitando así la estigmatización social.

Finalmente, todo proceso de defensoría deberá considerar cuatro diferentes tipos de acciones: de provisión, protección, prevención y participación. Las acciones de provisión son aquellas que proporcionan a la niña, niño o adolescente lo necesario considerando las circunstancias, por ejemplo: atención médica inmediata o acompañamiento psicológico; mientras que las acciones de protección son todas aquellas destinadas a proteger en la mayor medida posible a la niña o niño durante el proceso. Como se mencionó en apartados anteriores, la participación de la niña o niño víctima deberá incentivarse durante todo el proceso; la organización deberá buscar que exista un equilibrio entre las acciones de protección y las de participación. Por último, las acciones de prevención son las que, por un lado previenen consecuencias negativas inmediatas o futuras para el niño y su familia, y por otro las que previenen que el caso que se defiende se repita.



Nuestra experiencia

Además de responder a los siete principios generales descritos, en la experiencia de Melel Xojobal todo proceso de defensoría de casos debe también enmarcarse en el mandato, misión, visión, valores y principios de la organización social. Esto asegura que la mayoría de las acciones de defensa y restitución que se realicen puedan ser incluidas dentro de los programas de atención existentes dentro de la institución y ejecutarse con los recursos ya destinados para éstos. De esta forma el trabajo de defensoría se integra en el trabajo cotidiano de la organización en vez de resultar en una gran movilización de recursos y personas que pudiera impactar en la sostenibilidad de la institución.

EL PROCESO DE DEFENSORÍA DEL CASO

1. DETECCIÓN DEL CASO

Es común que las personas se acerquen a las organizaciones sociales que trabajan con infancia a denunciar casos de violación a derechos humanos que conocen o atestiguaron; es también común que las personas se acerquen a pedir ayuda para defender un caso que les preocupa o atañe personalmente. En otras ocasiones son las personas que trabajan en la organización -trabajadores sociales o educadores- quienes detectan los casos entre las niñas y niños que participan en los programas y servicios que la institución ofrece. Cualquiera que sea la circunstancia, es importante que antes de comprometerse a acompañar y defender un caso la organización se haga las siguientes preguntas: *¿estamos preparados? ¿tenemos las capacidades y recursos que se requieren? ¿con nuestras capacidades y recursos qué podemos lograr?*

Realizarse estas primeras preguntas al inicio del proceso es fundamental, de otra forma la organización podría crear expectativas, tanto en el niño como en su familia, que posteriormente no pueda cumplir; esto podría producir frustración en las personas y la percepción de que no vale la pena esforzarse por la defensa y restitución de sus derechos.

1.1 Criterios para elegir casos

Aunque sería deseable, una organización social no puede acompañar todos los casos que de una u otra forma llegan a su puerta, pero *¿cómo elegir aquellos que es posible acompañar?* Para saber si la organización puede o no acompañar un caso, el primer paso es la recuperación de información.

Cuando se presenta un caso, el primer y más importante paso es la entrevista con la persona que realiza el primer contacto, puede ser la niña, niño o adolescente, o cualquier otra persona involucrada o no en el caso. Algunas recomendaciones para este primer acercamiento son:

- Realizar la entrevista en un espacio privado, en especial si quien realiza el primer acercamiento con la institución es la víctima.
- Mostrar una actitud amable y respetuosa, manteniendo siempre la calma.
- Evitar que la entrevista se convierta en un interrogatorio. Limitar las preguntas para conocer información básica como: *¿qué pasó? ¿dónde y cuándo pasó? ¿quiénes están involucrados? ¿qué se piensa sobre este hecho?*
- Posterior a la entrevista, registrar toda la información obtenida de manera ordenada y cronológica. Para este fin se pueden diseñar formatos de recuperación de información (ver anexo 1: bitácora de caso).

Es necesario que cada institución establezca sus propios criterios para la selección de casos de defensoría según sus capacidades y recursos; no obstante los criterios que a continuación se describen pueden servir de guía para este fin.

a) La decisión de la niña, niño o adolescente: es un criterio fundamental tanto para la selección del caso, como para el proceso de defensoría en sí. En ocasiones las y los adultos deciden iniciar un proceso sin el conocimiento o con la franca oposición de la niña o niño víctima. Si la organización decidiera acompañar un proceso bajo estas circunstancias, desatendería uno de los principios rectores de la CDN, el de la participación.

PARA LA REFLEXIÓN...

Uno de los aspectos más controvertidos de la CDN es el de la evolución de las facultades del niño. El apartado segundo del artículo 14 establece que “Los Estados Partes respetarán los derechos y deberes de los padres y, en su caso, de los representantes legales, de guiar al niño en el ejercicio de su derecho de modo conforme a la evolución de sus facultades.”. Como se puede ver la evolución de las facultades del niño -o el desarrollo de sus capacidades- es un aspecto abierto a la interpretación y sobre el mismo se han generado cantidad de debates y trabajos académicos. ¿Quién establece cuáles son las facultades de una niña o niño? ¿Quién decide qué cosas puede hacer o no hacer, y a qué edad puede hacerlas? La edad a la que una niña o niño puede comprender lo que es un proceso de defensoría de derechos humanos y sus implicaciones es algo que sus familiares u otros adultos acompañantes y la organización deben dialogar y decidir. En cualquier caso es importante recordar que la niña o niño deberá de estar informado en todo momento sobre el proceso.

b) Apoyo de uno o más familiares o personas cercanas al niño: es de vital importancia para el éxito del proceso que la niña, niño o adolescente víctima cuente con el apoyo de al menos un familiar u otra persona cercana como padrinos, maestros o empleadores. Entre más confianza exista entre esta persona y el niño, mayores son las probabilidades de alcanzar las metas planteadas para el proceso.

c) Capacidad institucional: como se mencionó anteriormente, la organización debe valorar si cuenta con las capacidades y recursos necesarios para acompañar el proceso en su totalidad. Es posible que concluya que no cuenta con todas las capacidades o recursos necesarios, no obstante podrá vincularse con otras organizaciones e instituciones que cuenten con capacidades o recursos específicos necesarios para el proceso. Es mejor llevar pocos casos para poder brindarles atención de calidad.

d) Gravedad o Urgencia: cuando es urgente realizar al menos una primera acción para poner a la niña, niño o adolescente a salvo, ya sea por que su vida está en peligro o para detener la agresión.

e) Casos paradigmáticos: existen violaciones a derechos humanos que se repiten amplia y reiteradamente en niñas, niños y adolescentes. Cuando uno de estos casos toca la puerta de la institución, aún cuando sea un caso complejo, ésta puede decidir acompañarlo buscando que su resolución siente un precedente que pueda facilitar la defensoría de casos similares, o bien asegure medidas de protección para otras niñas y niños víctimas.

¡NO LO OLVIDES!

La documentación es uno de los aspectos más importantes del proceso de defensoría de un caso. Toda la información que la niña, niño o adolescente, sus familiares y otros actores brinden deberá ser registrada, ya que ésta será de gran utilidad durante todo el proceso. Además será útil para la evaluación y sistematización del caso, y podrá ser aprovechada en el futuro por otros que acompañen casos similares.

1.2 Aceptación o rechazo del caso

Como se mencionó anteriormente, de manera general las organizaciones sociales no tienen capacidad para atender todos los casos que se les presentan. Una vez recabada y registrada la información inicial, aquellas personas que la institución haya designado como responsables del manejo y seguimiento de casos deberán reunirse para analizar esta información en función de los criterios establecidos por la institución para la selección de casos de defensoría. Una vez aceptado el caso, la persona responsable deberá comunicar a la niña, niño o adolescente y a sus familiares la decisión, y convocarlos para la elaboración conjunta de un plan a la brevedad posible. Pero, ¿qué hacer con los casos que se rechazan?

a) Canalización: es posible que la organización no tenga las capacidades necesarias para acompañar un caso, sin embargo conozca a otras instituciones que puedan darle la atención necesaria. En estas ocasiones la organización deberá poner en contacto a la niña o niño víctima y sus familiares (o personas de apoyo) con los responsables de la nueva institución. Si la organización lo considera pertinente puede mantener contacto con ambos actores a fin de monitorear el avance del caso, o brindar algún tipo de apoyo puntual, por ejemplo: acompañamiento psicológico, servicios médicos, gestión con dependencias de gobierno, recursos monetarios o en especie.

b) Orientación: cuando no se tenga conocimiento o no existan otras instituciones especializadas que pudieran acompañar el caso, la organización puede brindar información básica a la niña o niño víctima y sus familiares (o personas de apoyo) sobre las acciones necesarias para la defensoría del caso y otras recomendaciones. Esto se puede hacer de manera oral o escrita.

Nuestra Experiencia

Como se mencionó anteriormente, aunque sería deseable como organización social, Melel Xojobal no puede responder a todos los casos que llegan a su puerta, por ello ha desarrollado una serie de herramientas didácticas que permiten brindar orientación general en casos particulares de violaciones a derechos de la infancia. Este es el caso del directorio de instancias de gobierno e instituciones particulares que brindan servicios de atención médica, psicológica y jurídica en la ciudad. También se han desarrollado materiales de sensibilización que orientan sobre el proceso de denuncia, brindando información sobre qué hacer y dónde acudir en casos de violencia hacia niñas y niños.

c) Rechazo: si la organización llegara a concluir que no le es posible acompañar desde ninguna perspectiva el caso en cuestión, lo mejor es que se lo comunique personalmente a la niña o niño víctima y sus familiares (o personas de apoyo) de manera clara y directa, explicando los motivos por los cuales no es posible para la organización acompañar el caso.

Nuestra Experiencia

Los programas y servicios que Melel Xojobal ofrece a las niñas y niños se centran en cinco temas relacionados con cinco derechos de la infancia y adolescencia: salud, educación, trabajo protegido, protección contra todas las formas de maltrato, y libertad de expresión y asociación; estos cinco temas son una guía importante para la elección de casos de defensoría de derechos. De manera general la institución no acompaña casos que no estén relacionados con alguno de los cinco derechos mencionados.

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Recabar información

Una vez que la organización concluyó que efectivamente tiene las capacidades y recursos necesarios para acompañar el caso y se lo comunicó a la niña o niño víctima y sus familiares (o personas de apoyo), podrá iniciar con el diagnóstico. Este deberá realizase lo más rápido posible a fin de evitar atrasos tanto en el diseño del plan, como en su ejecución. Durante la etapa de diagnóstico el trabajo se deberá enfocar en recabar la mayor cantidad información posible sobre el derecho vulnerado y otros aspectos.

a) El hecho: repasar con la niña o niño víctima los hechos para conocer los detalles; para esto puede ser de mucha utilidad la información registrada durante el primer contacto, ya que evitará que la niña o niño tenga que repetir datos o palabras que le puedan resultar incómodas. No está de más mencionar que durante este momento la sensibilidad y respeto hacia el niño son de vital importancia, así como un ambiente de privacidad, calma y confianza. Este es un buen momento para indagar sobre el estado de salud y emocional de la niña o niño víctima. Formatos como el *expediente de caso* pueden ser de utilidad para registrar ordenada y cronológicamente toda la información recabada (ver anexo 2: expediente de caso).

b) Situación de la niña, niño o adolescente y su familia: durante esta etapa debe también indagarse sobre otros aspectos de la vida de la niña o niño víctima. Independientemente del tipo de violación a derechos del que se trate, es importante realizar un mapeo general de la situación del niño, por ejemplo en el ámbito familiar, escolar, laboral y otros lugares donde se desarrolle su vida. Es

necesario también indagar sobre sus relaciones sociales y redes, así como otro tipo de recursos (humanos y materiales) con los que la niña, niño, adolescente o sus familiares cuentan. Herramientas como el genograma pueden ser de utilidad para esta tarea.

Es muy importante mencionar que son pocos los casos en los que durante la primera entrevista se recopila toda la información necesaria para la valoración del caso. De manera general, el impacto de la agresión, así como la ansiedad que genera su narración, inciden en la memoria de la víctima impidiendo que recuerde todos los detalles. En otras ocasiones la niña, niño o adolescente víctima omite información que en el momento no considera relevante. De cualquier manera será de vital importancia que la persona encargada de realizar la primera entrevista sepa que no conseguirá toda la información sobre el caso en una sola entrevista y evite así ejercer presión innecesaria sobre la niña o niño víctima. La recopilación e integración de nueva información al expediente es una constante durante todo el proceso.

Nuestra Experiencia

Durante la etapa de diagnóstico es importante que la(s) persona(s) que recaban la información sean sensibles y respetuosas. Es importante transmitir confianza y tranquilidad a todas aquellas personas con las que se hable durante este proceso evitando aparecer como un investigador o cualquier otra actitud sospechosa. Otro factor que, en la experiencia de Melel Xojobal, puede ser útil es elaborar preguntas precisas y claras a las personas, y responder con honestidad y sencillez a las que éstas hagan.

2.2 Analizar la información

En el proceso de diagnóstico es necesario encontrar un momento para el análisis de la información recabada; esto puede realizarse una vez terminadas todas las diligencias o cada vez que se encuentre nueva información, esto dependerá de la organización y su disponibilidad de tiempo. Para el análisis de la información, las siguientes preguntas pueden ser de utilidad.

1. ¿Cuál fue el acto u omisión que desconoció, obstaculizó, limitó o impidió la plena realización del derecho de la niña, niño o adolescente?

Si bien se puede tratar de varios omisiones o actos, y de varios derechos afectados, en la mayoría de los casos una acción u omisión impacta sobre un derecho con mayor contundencia. Entonces se puede responder a la pregunta ¿Cuál es el principal derecho vulnerado?

2. ¿Cuáles otros derechos fueron vulnerados?

Se trata de reconocer los derechos que fueron vulnerados en menor medida o de manera indirecta.

3. ¿Fue un hecho aislado, reiterado o persistente? ¿Aún continúa?

Estas preguntas son vitales ya que permitirán saber si la niña, niño o adolescente aún se encuentra en riesgo. De ser así será necesario que la organización actúe con urgencia para detener la agresión y asegurar la integridad de la niña o niño víctima.

4. ¿Cuáles son las fortalezas de la niña o niño víctima? ¿Cuáles son sus áreas más vulnerables?

La información derivada de estas preguntas permitirá diseñar un proceso que aproveche las fortalezas y disminuya el nivel de vulnerabilidad de la niña, niño o adolescente.

5. ¿Cuáles son las prioridades en este caso? ¿Qué se quiere lograr?

Pensar en estas preguntas al establecer prioridades, focalizar la atención en ellas y plantear objetivos coherentes y alcanzables para el proceso.

2.3 Mensajes clave que comunicar

Para cualquier persona, ser víctima de una agresión y relatarla a otros es incómodo y estresante. De manera general, niñas, niños y adolescentes son considerados como incapaces para distinguir entre la realidad y la fantasía o lo bueno y lo malo, y por lo tanto su palabra suele tener menor valor que la de las y los adultos. Cuando se acompaña a una niña o niño víctima de violación a sus derechos existen una serie de mensajes clave que pueden comunicarle seguridad y confianza durante el proceso. Algunos de estos son:

- No hay respuestas correctas e incorrectas, cuenta lo que tú sabes que pasó.
- Cuando cuentas lo que pasó las personas lo entienden mejor y pueden hacer más cosas para protegerte.
- Si no recuerdas o no sabes algo que te preguntan, puedes decir “no sé” o “no me acuerdo“.
- Si no entiendes lo que te dicen o preguntan, puedes decir que no entiendes y volvemos a explicarlo.
- Si sientes miedo o cansancio, puedes decirlo.

Es además importante que la niña, niño o adolescente sepa que la organización cree en lo que dice y que se hará todo lo que esté en sus manos para protegerle. Se sugiere también evitar preguntas que pudieran generar confusión, ansiedad o culpabilidad en la niña o niño víctima tales como ¿estás seguro, no te habrás confundido?, ¿por qué no hiciste algo para defenderte? o ¿por qué esperaste hasta ahora para contarlo?

En muchas ocasiones los procesos de defensoría de casos no logran la restitución completa del derecho, la reparación del daño o el castigo al agresor. Es por esto que el sentido de éxito del proceso no debe estar puesto en ninguno de estos tres aspectos, ya que si así se hiciera tanto la víctima, como sus familiares, pueden desanimarse o frustrase, o bien terminar con la idea de que defender los derechos de las niñas y niños es inútil y no vale la pena. Se debe comunicar a víctima y sus familiares (o personas de apoyo) la importancia del proceso de defensoría en sí mismo, más allá de sus resultados finales. De esta manera, el sentido de utilidad del proceso debe asociarse con ideas tales como: la fortaleza demostrada por la niña o niño al denunciar la agresión, el valor mismo de la denuncia, y la protección y recuperación de la víctima. Algunos beneficios que la Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia (ODI) identifica como asociados a la denuncia y los procesos defensoría son: iniciar un proceso de defensoría permite en primera instancia detener la agresión y prevenir a otras posibles víctimas;

fortalece la autonomía de la niña o niño para auto-protegerse favoreciendo sus posibilidades de acceso a la justicia; contrarresta la percepción de desprotección y desesperanza de la niña y niño al mostrar que hay adultos que creen en su palabra y están dispuestos a hacer todo lo posible para protegerle.

3. PLAN DE INTERVENCIÓN

Con la finalidad de que el proceso de defensoría sea exitoso la organización debe elaborar un plan de intervención. Este debe contener el objetivo principal del proceso, los objetivos secundarios (si es que los hubiera), las etapas y acciones a realizar. Dos preguntas que pueden ayudar a realizar esta tarea son ¿qué se quiere lograr? y ¿cómo lograrlo? Una vez establecidos los objetivos, etapas y acciones se pueden identificar los recursos que serán necesarios. Durante esta etapa puede ser de utilidad contar con un directorio de instituciones que brinden servicios como acompañamiento psicológico, servicios médicos, apoyo legal u otros recursos.

3.1 Establecer acuerdos

El primer paso necesario para la elaboración del plan de intervención será establecer acuerdos entre la organización defensora, la niña, niño o adolescente víctima, y sus familiares o personas de apoyo. Este primer momento garantizará que todas las partes se comprometan a realizar el máximo esfuerzo posible durante el proceso. Es importante que estos acuerdos se establezcan con la mayor claridad y se registren de manera escrita, esto permitirá recordarlos e invocarlos cada vez que sea necesario. Es también de vital importancia que todas las partes involucradas sepan que de incumplirse dichos acuerdos el proceso podría truncarse o terminarse por completo. Por ejemplo, que la víctima oculte o comunique información falsa de manera deliberada pudiera obligar a la organización defensora a retirarse del proceso; por otro lado dado el caso en que la organización escondiera información o realizara cualquier acción sin consultar tanto a la víctima como a sus familiares o personas de apoyo, estos podrían decidir retirarse del proceso.

No está de más recordar que los acuerdos deben establecerse de forma participativa con la niña, niño o adolescente y sus familiares, y que en caso de que exista un conflicto de intereses la organización podrá actuar como mediadora para garantizar que prevalezcan los intereses y el bienestar de la víctima.

3.2 Acciones

Cada caso es diferente y requiere de estrategias diferentes. A continuación se enumeran los diversos tipos de acciones que de manera general se llevan a cabo durante un proceso de defensoría y que implican diferentes niveles de acompañamiento y compromiso por parte de la organización social y los actores involucrados.

a) Trabajo directo con el niño, niña o adolescente víctima: según los programas y servicios que ofrece la institución las actividades pueden ir desde atención médica inmediata, hasta acompañamiento psicológico de largo plazo. También puede incluir la participación directa de la niña o niño en talleres, grupos, encuentros u otros espacios que ya se encuentren establecidos en la oferta institucional.

b) Trabajo con la madre y padre (si vive con la familia o están disponibles): según los programas y servicios que ofrece la institución las actividades pueden ir

desde visitas domiciliarias hasta su participación en talleres, grupos u otros espacios que ya se encuentren establecidos en la oferta institucional.

c) Trabajo con la familia extendida o red social: al igual que en apartados anteriores, se sugiere que todo trabajo que se realice con la familia extendida u otras personas que estén apoyando a la víctima debe planearse en el marco de las actividades ya establecidas en la oferta institucional.

d) Canalización y acompañamiento con otras instituciones: cuando se canaliza a la niña, niño, adolescente o familiar a otra institución, el personal de la organización puede acompañarle de manera cercana durante las actividades que se realicen. Por ejemplo, cuando visite al médico, en la realización de trámites y gestión de documentos, a conocer a la psicóloga que le dará seguimiento emocional o durante las reuniones con el abogado defensor.

e) Denuncia y proceso judicial: existen casos donde una denuncia frente a las instancias judiciales es no sólo pertinente sino necesaria. La decisión de denunciar debe ser tomada en conjunto con la niña, niño o adolescente, sus familiares, o personas cercanas o acompañantes en el proceso. Debido a las particularidades del sistema judicial y el trato que generalmente brindan a la infancia, durante el proceso judicial se debe acompañar a la niña o niño víctima de una manera mucho más cercana para evitar su revictimización.

ENLACES

La Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia A.C. (ODI) cuenta con una diversidad de materiales sobre el sistema judicial y sus procesos, entre estos un Manual de Acciones para Evitar la Revictimización del Niño Víctima del Delito.

4. EJECUCIÓN DEL PLAN

4.1 Directrices

Es posible que durante la ejecución del plan tanto la niña, niño o adolescente víctima como la organización defensora se enfrenten a situaciones nuevas e inesperadas; es también posible que estas situaciones les obliguen a repensar y ajustar el plan trazado originalmente. En cualquier caso será importante que se tengan en cuenta los siguientes aspectos durante todo el proceso:

1. Cada vez que una situación inesperada se presente será importante mantener la calma y hacer una pausa para analizar el nuevo escenario. Es posible que para seguir adelante en el proceso sea necesario replantear el plan o negociar con alguno de los actores del proceso.

2. Es importante siempre tener en cuenta que el objetivo principal es la reparación del derecho vulnerado, la reparación del daño. Este objetivo debe guiar las decisiones y acciones de la organización defensora.

3. En cada paso adelante del proceso la organización deberá buscar que exista un equilibrio entre las acciones de protección y las de participación de la niña, niño o adolescente víctima.

4. Durante todo el proceso la comunicación será fundamental. La organización deberá procurar claridad en la comunicación, evitando siempre la confusión y la generación de falsas expectativas. Deberá informar sobre las líneas generales del proceso, acciones y sus posibles resultados, recordando que este tipo de procesos son largos y complejos e implican esfuerzo.

5. Finalmente no se deberá olvidar llevar un registro escrito –anexando audio o imagen cuando sea necesario- de todo lo que pasa alrededor del caso: situaciones, acciones, avances y recomendaciones que vayan surgiendo.

Cuando por decisión de las partes involucradas el caso sea llevado ante las instancias de procuración de justicia, la organización defensora podrá solicitar al juez que tome medidas especiales para proteger a la niña o niño víctima. Con base en las experiencias de trabajo de la ODI algunas de estas pueden ser:

- Que la declaración de la niña o niño se tome en un lugar privado, estando presentes únicamente los participantes en la diligencia.
- Que el procesado (agresor) no esté a la vista de la niña o niño.
- Que el juez esté presente durante toda la audiencia.
- Que el secretario de acuerdos revise las preguntas por escrito para evitar que la niña o niño las escuche dos veces, o bien que escuche preguntas que no sean admisibles.
- Que la declaración de la víctima sea la única diligencia a desahogarse en esa audiencia o bien que sea la primera en desahogarse para que la niña o niño pueda retirarse inmediatamente después de declarar.

Por último, se recomienda que la organización tome todas las medidas necesarias para evitar que las y los adultos involucrados en el proceso:

1) sugieran responsabilidad de la niña o niño víctima en los hechos; 2) le sometan a preguntas constantes sobre los hechos; 3) le responsabilicen por el resultado del proceso; y 4) que se trastoque excesivamente su vida cotidiana.

4.2 Límites de la intervención

Si bien hasta ahora se han explorado todos los aspectos del proceso de defensoría de casos, poco se ha hablado sobre los límites de la intervención por parte de la organización defensora. La pregunta que entonces surge es ¿bajo que circunstancias debe la organización detener el proceso de defensoría? ¿qué motivos podrían suspender o dar por terminado el acompañamiento? Con base en la experiencia de Melel Xojobal son motivo suficiente para detener o retirarse de un proceso de defensoría los siguientes:

1. Cuando la continuidad del proceso pone en peligro la vida de la niña, niño, o adolescente, de sus familiares o del personal de la organización.

2. Cuando la niña, niño o adolescente -o su familia- decidiera por sus propias razones no seguir con el proceso, realizar otro tipo de acciones que no respondan a los principios de la institución, o seguir con el acompañamiento de otra institución.

3. Cuando alguna de las partes incumpliera los acuerdos establecidos al inicio del proceso, como por ejemplo que alguno de los actores omitiera información importante o faltase a la verdad.

Nuestra Experiencia

Durante el proceso hay momentos donde la persona o personas responsables de acompañar el caso se encuentran sin estrategias o soluciones para situaciones emergentes, o el caso adquiere una dimensión más compleja. Cuando esto pasa, en Melel Xojobal solemos someter el caso a un análisis colectivo con el objetivo de compartir la experiencia de todas las y los educadores que laboran en la institución, así como establecer y actualizar criterios de atención a casos. En este espacio el responsable(s) del caso presenta al equipo datos generales de la niña o niño víctima, un breve resumen de su historia de vida (su entorno familiar, asistencia a la escuela, trabajo, salud, etc.) y las formas y tiempos de su participación en los programas de la institución; además expone información cronológica sobre las situaciones y acciones más relevantes o complejas que le hicieron considerar este caso para el análisis colectivo. Aún cuando en el espacio de análisis sólo participa el personal de la organización, buscamos omitir los datos personales del niño (particularmente su nombre e imagen) para cuidar su privacidad. Este espacio también es útil para compartir el estrés y la frustración que en muchos momentos sobrepasan las capacidades de la(s) personas responsables(s) del caso.

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento o monitoreo del caso dependerá de el plan establecido conjuntamente entre la niña, niño o adolescente, sus familiares, y la organización defensora. La responsabilidad de ésta última será vigilar la ejecución del plan, la efectividad de las acciones tomadas, y sugerir modificaciones y ajustes para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del proceso. Independientemente de la especificidad de las acciones planeadas y ejecutadas para la defensoría del caso, la organización defensora deberá asegurarse de realizar un monitoreo constante y cercano de los siguientes aspectos:

- La niña, niño o adolescente y su familia: su estado emocional, el impacto de los hechos y las acciones en sus relaciones y dinámica familiar, así como la influencia que el caso pudiera tener en sus relaciones con la familia extendida, vecinos u otros miembros de la comunidad.
- La intervención o acompañamiento por parte de otras instituciones: el cumplimiento de los compromisos adquiridos por otras instituciones o personas para contribuir a la defensoría del caso; por ejemplo, médicos, psicólogos, abogados, consultores, etc.
- El proceso legal o litigio: y los actores involucrados en éste, observando el cumplimiento adecuado de los plazos y las condiciones establecidas; habrá de observarse también la adecuada participación de la niña o niño víctima en este proceso.

En un segundo momento, toda la información obtenida y sistematizada durante el seguimiento del caso permitirá a la organización realizar una evaluación del proceso, y recuperar los elementos necesarios para desarrollar procedimientos institucionales propios para acompañar y atender casos de violaciones a los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes. La evaluación deberá realizarse al concluir el proceso de defensoría de manera que todos los elementos y momentos del proceso sean analizados.

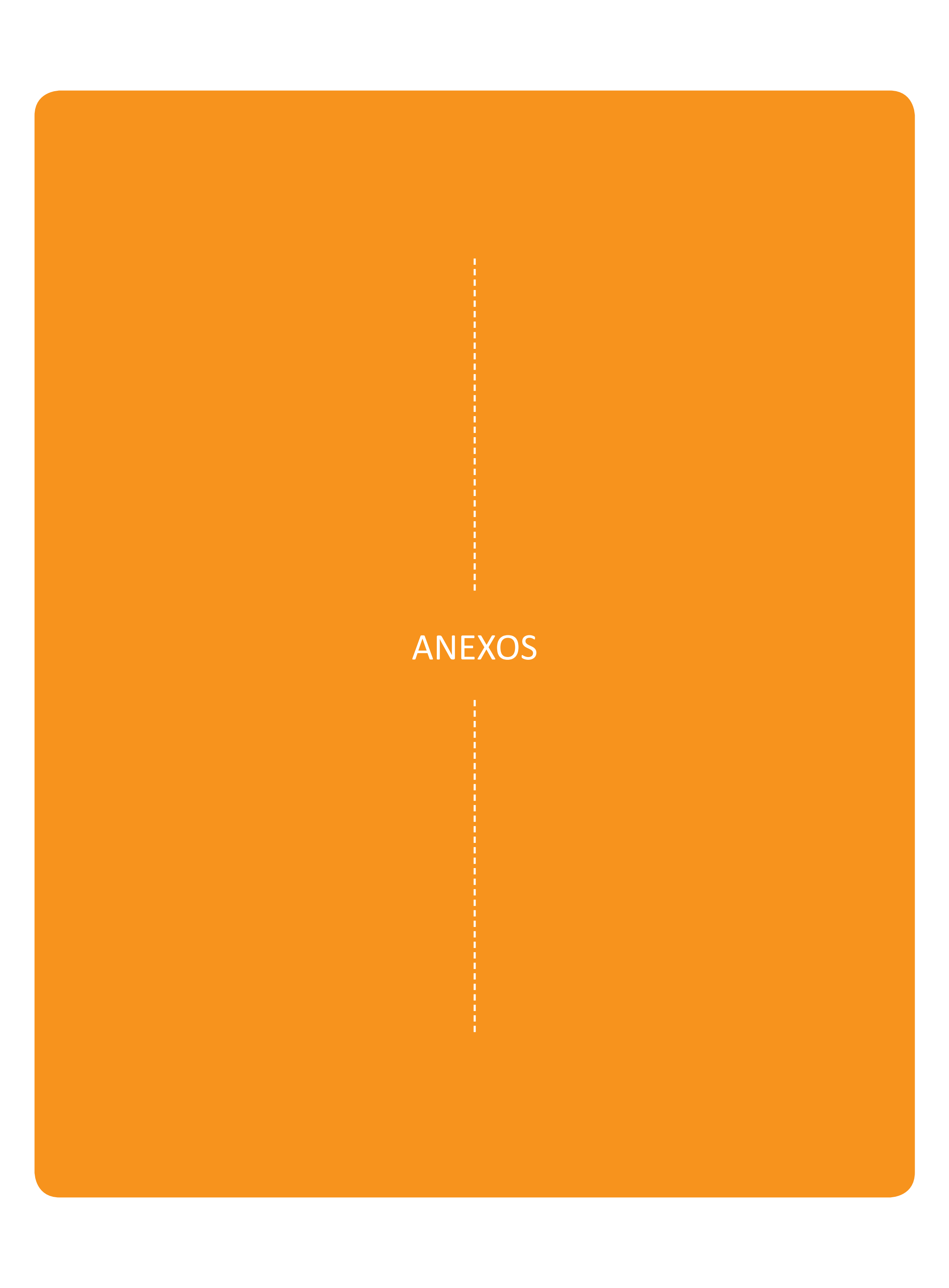
Se recomienda que esta evaluación se realice en tres momentos. El primero deberá incluir la participación de la niña, niño o adolescente, y sus familiares o personas de apoyo que participaron en la defensoría. Durante este momento la organización invitará a los actores a identificar las fortalezas y obstáculos que se presentaron en cada paso del proceso, así como los aprendizajes generados. Se les invitará también a elaborar una serie de recomendaciones para la participación de otras niñas y niños en procesos similares. En un segundo momento la organización podrá visitar a las otras instituciones y personas que se involucraron en el caso, solicitándoles su cooperación para elaborar recomendaciones particulares relacionadas con su campo de experiencia. En el tercer y último momento la organización deberá reunir a todo su personal que participó en el caso, invitándolos a analizar el proceso completo, sus aciertos, limitaciones y oportunidades de mejoramiento. En particular la organización deberá reflexionar sobre su actuación durante el proceso, el alcance de los objetivos planteados y elaborar una serie de recomendaciones que permitan mejorar el modelo de atención. Toda esta información deberá de ser sistematizada con el objetivo de incorporarla a los procedimientos de atención, propios de la organización.

CONCLUSIONES

Como se podrá comprobar con la experiencia acumulada durante el acompañamiento de los diferentes casos, cada caso resulta único en cuanto a sus particularidades y los retos que estas representan para cada organización. Cada niña, niño o adolescente, cada familia y cada contexto son diferentes y requieren de estrategias y acciones diferenciadas. De la misma manera, la organización defensora podrá reconocer aspectos comunes y situaciones que se repetirán en gran parte de los casos. De manera general el trabajo conjunto con otras instituciones y particularmente con instancias de gobierno podrá representar retos importantes para las organizaciones defensoras, especialmente en lo que se refiere a las limitaciones en cuanto a los servicios y recursos que estas instancias pueden ofrecer, así como en relación al trato que brindan a las víctimas. Aún con el reconocimiento de estas limitaciones la organización deberá comprometerse a realizar el mayor esfuerzo posible por proteger a las niñas y niños, priorizando siempre el diálogo y la negociación con los servidores públicos.

Otros retos que se presentará con frecuencia tendrán que ver con los familiares o personas de apoyo que acompañen a la niña o niño víctima durante el proceso. En muchas ocasiones las relaciones de poder tradicionales entre padres e hijos pueden traer complicaciones en cuanto a las posibilidades de participación de la niña o niño. En estas ocasiones la organización estará obligada a sensibilizar a los familiares sobre la importancia de esta participación, así como acompañarles a transformar gradualmente sus representaciones y prejuicios sobre la infancia.

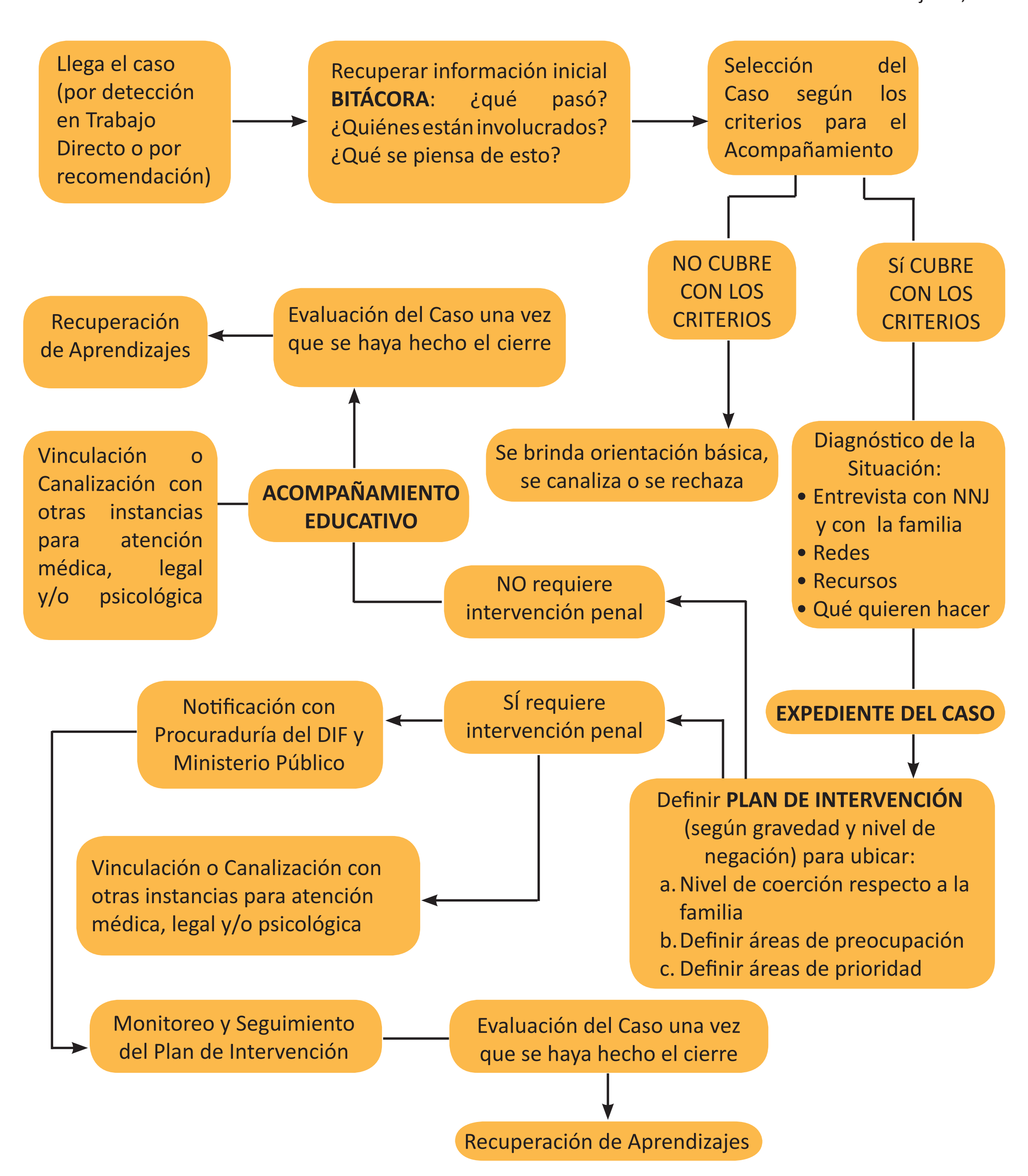
Finalmente, será de vital importancia que todo el personal de la organización recuerde en todo momento que el actor principal del proceso de defensoría es la niña o niño víctima y que todas las acciones que se planeen y realicen deberán apuntar a la restitución de sus derechos humanos, así como a garantizar su bienestar inmediato y futuro. La organización deberá también tener en mente siempre que el proceso de defensoría resulta útil en la medida en que: a) ayuda a la niña o niño a ordenar la realidad y definir el evento en su vida; b) empodera a la niña o niño y disminuye la desesperanza y frustración; y c) reivindica frente a la niña o niño la imagen de los adultos.



ANEXOS

Diagrama general para la atención y acomañamiento de casos

Melel Xojobal, A.C.



Formato para la Bitácora de Caso
(recuperar información inicial)

Abril de 2012

Melel Xojobal, A.C.

I. Datos Básicos

1. Nombre (o alias) y edad

2. Lugar de origen	**3. Idioma**

4. Domicilio actual	**5. Teléfono**

6. Dónde fue contactado / cómo y cuándo llegó con nosotros *(personas, instituciones, lugares, fechas de contacto)*

7. Caso *(¿qué pasó? Describe los hechos objetivamente, evitando hacer juicios o suposiciones. No olvides anotar fechas y lugares donde ocurrieron los hechos)*

8. Interpretación *(¿qué piensas de esto? Escribe qué piensas de esto. Anota alguna hipótesis o suposición que permita comprender lo sucedido.)*

9. Actores *(Anota información disponible y relevante acerca de actores relacionados con el caso. Explica qué relación tienen y explica cómo favorece en la solución del caso)*

10. Acciones realizadas	**Quién la realizó**	**Cuándo se realizó**

Formato para el expediente de Caso

Abril de 2012

Melel Xojobal, A.C.

I. Datos Básicos

1. Nombre

2. Edad Actual	3. Edad al iniciar el contacto

4. Lugar de origen	5. Idioma

6. Domicilio actual	7. Teléfono

8. Dónde fue contactado / cómo llegó con nosotros

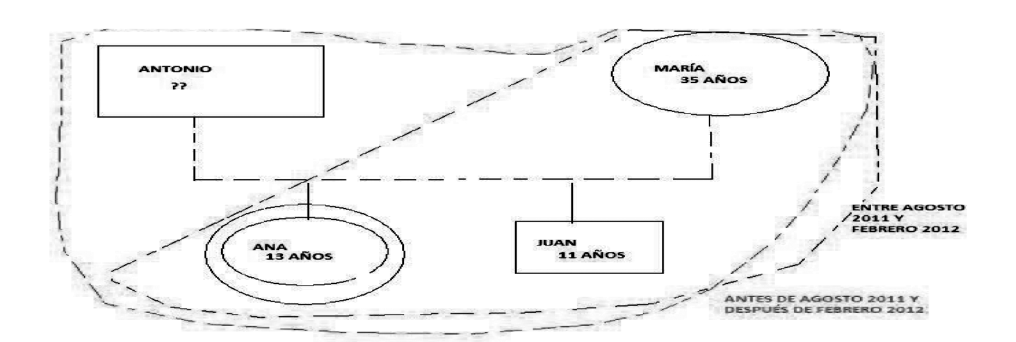
II. Breve historial

9. **Historial personal** *(qué sabes de la niña/niño/joven, nivel de desarrollo, formación educativa, experiencias notables, actividad laboral, condiciones de salud, lesiones, adicciones, etc. Sólo los datos relevantes para el análisis).*

10. Historial Familiar

a) Dibuja Genograma

Ej.



b) Información precisa y relevante acerca de la famlia. Cómo es la calidad en las relaciones entre el sujeto y la familia. Anota sólo datos relevantes para el análisis.

III. Situación actual

11. **Caso** *(qué sabes de la niña/niño/joven, cómo es ahora, cómo se comporta en difererentes situaciones y espacios, cómo son sus relaciones con pares, educadores, personal de otras instituciones; sólo los datos relevantes para este análisis)*

12. **Área de Fortalezas** *(Enlista las fortalezas que reconoces durante el proceso de diagnóstico. Fundamenta tus afirmaciones con observaciones, frases y otras evidencias.)*

13. **Área de Preocupaciones / Problemas** *(Enlista todas las preocupaciones relacionadas con el Caso. No tienen que ser necesariamente con las que se va a trabajar, lo importante es tener presentes cuáles son las preocupaciones que salen del sujeto, como las que vienen de diferentes fuentes.*

14. **Información adicional sobre sus redes y recursos** *(Añade información sobre las redes sociales del sujeto, los recursos humanos y materiales con los que se cuentan, y cualquier otro dato que hayas reunido desde la observación, la entrevista, las pláticas con otros actores, o algún comentario relevante que hayas escuchado.)*

IV. Plan de acción

15. Áreas de prioridad *(Selecciona los problemas y preocupaciones en orden de importancia, y en relación con los Derechos con los que trabajamos.)*

16. Objetivos generales para las áreas de prioridad. *(Son los objetivos que nos proponemos lograr en relación con las áreas de prioridad.)*

17. Objetivos específicos. Corto, mediano y largo plazo. *(Se desprenden de los objetivos generales. Deben ser claros y acordes a las capacidades de cada uno de los actores involucrados. Reflejan acciones a realizar y plantean si serán alcanzadas en corto, mediano o largo plazo, o mixtos.)*

18. Plan de Acción y Acompañamiento *(Debe estar ligado a los objetivos, establecer dónde van a ocurrir las acciones –en una sesión individual o familiar, en un espacio terapéutico, en una reunión, en un juzgado, etc.-, cuándo se realizarán y qué actores estarán involucrados. En ocasiones una misma acción del plan puede cubrir distintos objetivos.)*

V. Evaluación

19. Indicadores de éxito *(Afirmaciones claras de acciones exitosas que puedes observar directamente al concluir el plan de acción. Recuerda indicarlas como acciones concretas.)*

20. Desafíos *(Al ejecutar el plan de acción siempre nos encontraremos con adversidades, que pueden o no, poner el riesgo los objetivos planteados. En este apartado enuncia y describe aquellos aspectos o situaciones que han impedido llevar a cabo los objetivos y la forma en que se han intentado superar dichas limitaciones.*		
	Dificultades encontradas	**Medidas adoptadas**
Personales		
Operativas		
De contexto		
Inter-institucionales		

21. Aprendizajes (*No necesariamente los aprendizajes son aciertos, aquí también caben las situaciones o experiencias que enriquecen el quehacer educativo e institucional, hayan sido errores, dificultades o limitaciones, pero que se vuelven significativos para el trabajo, sea para replicar o para evitar tales prácticas.*

VI. Hisorial de acciones realizadas

22. Acciones realizadas	Quién la realizó	Cuándo se realizó

BIBLIOGRAFÍA

OFICINA DE DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA A.C. (2006) Acciones para Evitar la Revictimización del Niño Víctima del Delito. Tomo IV Colección "El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal". México.

RED POR LOS DERECHOS DE LA INFANCIA EN MÉXICO. (2012) La Infancia Cuenta en México 2012. Desafíos actuales para la garantía de los derechos de la infancia. Análisis del marco legal mexicano. México.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN. (2012) Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que afecten a niñas, niños y adolescentes. México.

UNICEF. "El trabajo del defensor de los derechos de los niños" (1999) En: Innocenti Digest. Italia.